

「カスタマーハラスメントに対する方針」

株式会社壺番屋は、企業理念として、ミッション「経営を通じ人々に感動を与えつづけ、地域・社会に必要とされる存在となること」、経営理念「会社にかかわるすべての人々と幸福感を共有すること」を掲げております。

また、当社が社会とともに持続的に発展するためには事業活動を通じて社会に貢献することが欠かせないと考えており、事業活動のすべての過程で、直接または間接的に人権に影響を及ぼす可能性があることを認識し、事業活動に関わるすべての人の人権を尊重するために「壺番屋人権方針」を定めております。

当社は、企業理念と人権方針に基づき、すべてのステークホルダーの人権を尊重し、お客様への適切な環境の提供や従業員の安全な職場環境の確保のため、ときにお客様から許容される範囲を超えた要求や言動があった場合、毅然とした態度で対応すべく「カスタマーハラスメントに対する方針」を定めました。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて、定義します。

①お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容との関係がない場合

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応な行為

○要求内容の妥当性にかかわらず不相応とされる可能性が高いもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ その他ハラスメント行為

○要求内容の妥当性に照らして不相応とされる場合があるもの

- ・ 合理性のない商品交換や作り直しの要求
- ・ 合理性のない返金や金銭保証の要求
- ・ 合理性のない謝罪の要求

③その他迷惑行為

- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷行為
- ・ 許可のない店内撮影や従業員の撮影

■カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員とお客様を守るため、当社が、カスタマーハラスメントと判断した場合は、毅然とした対応を行い、お客様対応を中止させていただきます。
- ・悪質な行為や犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

■お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社の店舗をご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますのでご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

末永く、お客様から支持され、信頼される店舗運営を継続できるように努めてまいります。

制定 2025年3月